

DISEÑO DE PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ATENCION EN EL SERVICIO Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL CENTRO DE SALUD DEL CORREGIMIENTO DE CANDELARIA BOLIVAR

Nombres y apellidos

Carolina Sofía Castrillo Ospino

Daniel Elías Rojano Sanjuan

Yesica Andrea Pomares

Herrera

Código estudiantil: 20192517364, 201711682250, 20162577902

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
Especialista en gerencia social

Tutor(es):

Carlos Enrique Osorio Torres

RESUMEN

El proyecto de investigación se centra en realizar un abordaje de las necesidades en atención a los usuarios del centro de salud en Candelaria Bolívar en el manejo integral de sus condiciones de salud. Por lo que la propuesta hace énfasis en el mejoramiento de la calidad de atención en el centro de salud de la población. Para lograr este objetivo se propuso elaborar un plan integral y sostenible, que incluya la adquisición de equipos e insumos médicos necesarios, la capacitación según resoluciones vigentes del SGSS e implementar y hacer seguimientos a los programas de promoción y mantenimiento de la salud según resolución 3280 de 2018..

El objetivo del proyecto se enfoca en asegurar que los residentes de Candelaria tengan la oportunidad de recibir atención médica de alta calidad que mejore su bienestar y calidad de vida. Para lograrlo, se llevará a cabo un proceso de diagnóstico de las necesidades de la comunidad, se desarrollarán estrategias específicas para satisfacer esas necesidades y se establecerán mecanismos de seguimiento y evaluación para medir el impacto de las intervenciones. Una vez implementadas, se espera que el proyecto mejore la salud y el bienestar de la comunidad de Candelaria y fortalezca la capacidad del centro de salud para brindar atención de calidad a sus residentes y atención disponible para todos.

El proyecto es basado en una metodología mixta ya que combina enfoques cualitativos y cuantitativos. Se recolectó información por medio de cuestionario a la población para evaluar mediante esta sus necesidades conocimientos y asistencia al Centro de salud.

La población indagada fueron hombre y mujeres con rango de edades entre los 18 y 60 años de estratos 1 que asisten al centro de salud de Candelaria corregimiento de Mompox Bolívar.

Finalmente, la implementación de esta propuesta fomentará un entorno de mejora continua y adaptación. Al establecer mecanismos de evaluación y retroalimentación constante, el centro de salud podrá identificar áreas de oportunidad y ajustarse rápidamente a las necesidades cambiantes de la comunidad. Este enfoque proactivo no solo asegurará la sostenibilidad y relevancia del centro de salud a lo largo del tiempo, sino que también promoverá una cultura de excelencia y compromiso con la calidad del servicio, beneficiando a todas las partes involucradas.

Palabras claves: Mejoramiento, calidad, atención, estrategias

ABSTRACT

The research project focuses on addressing the care needs of users of the health center in Candelaria Bolívar in the comprehensive management of their health conditions. Therefore, the proposal emphasizes improving the quality of care in the population's health center. To achieve this objective, it was proposed to develop a comprehensive and sustainable plan, which includes the acquisition of necessary medical equipment and supplies, training according to current SGSS resolutions, and implementing and monitoring health promotion and maintenance programs according to resolution 3280 of 2018..

The objective of the project focuses on ensuring that Candelaria residents have the opportunity to receive high-quality medical care that improves their well-being and quality of life. To achieve this, a process of diagnosing the community's needs will be carried out, specific strategies will be developed to satisfy those needs, and monitoring and evaluation mechanisms will be established to measure the impact of the interventions. Once implemented, the project is expected to improve the health and well-being of the Candelaria community and strengthen the health center's ability to provide quality care to its residents and care available to all.

The project is based on a mixed methodology since it combines qualitative and quantitative approaches. Information was collected through a questionnaire from the population to evaluate their needs, knowledge and assistance at the Health Center.

The population investigated were men and women with an age range between 18 and 60 years of age from strata 1 who attend the Candelaria health center in the district of Mompox Bolivar.

Finally, the implementation of this proposal will foster an environment of continuous improvement and adaptation. By establishing constant evaluation and feedback mechanisms, the health center will be able to identify areas of opportunity and quickly adjust to the changing needs of the community. This proactive approach will not only ensure the sustainability and relevance of the health center over time, but will also promote a culture of excellence and commitment to quality service, benefiting all parties involved.

Keywords: Improvement, quality, care, strategies

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aiteco Consultores. (2019). Modelo SERVQUAL de Calidad de los Servicios[SERVQUAL Service Quality Model]. Obtenido de <https://n9.cl/e28yq>

Arrón Y. (2000). Organización de la producción y del trabajo, México, Mc Graw Hill.

Chiavenato, I., Sacristan, P. M., & Roa, M. d. (2011). Administración de recursos humanos. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Del-Salto-Mariño, E. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 [valoración de la calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el período 2012]. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4665>

Erazo-Álvarez, J., & Narváez-Zurita, C. (2020). Medición y gestión del capital intelectual en la industria del cuero - calzado en Ecuador [Measurement and management of intellectual capital in the leather industry - footwear in Ecuador]. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5(9), 437-467. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i9.662>

Marvel Cequea, M., Rodríguez Monroy, C., & Núñez Bottini, M. A. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. Barcelona, España: Universitat Politècnica de Catalunya.

P, R. S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson education.

Pymes y Calidad 2.0. (2015) ¿Quién es responsable de la gestión de mejora? Obtenido de <https://n9.cl/u0pp>

Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Madrid, España: Prentice Hall Iberia.

Toledo, J. C. (junio de 2017). EL COMPORTAMIENTO HUMANO Y SU IMPACTO EN LA. Obtenido de pdf: <http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/desarrollo-empresarial/57-el-comportamiento-humano.pdf>

Vanegas M. (2007) *Psicología organizacional*. Colombia, Ecoe Ediciones. <https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/70412>